

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Karanggen Kabupaten Trenggalek Jawa Timur)

Fitria Yuliyanti¹, Radjikan², Teguh Santoso³

^{1,2,3}Administrasi Publik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: Fitriayuliyanti019@gmail.com

Abstrak

Pemerintah dalam menyelenggarakan sebuah Negara tentunya harus memperhatikan pelayanan. pelayanan sendiri merupakan sebagai bentuk komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Pelayanan memegang peranan yang penting dalam sebuah pemerintahan. Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada publik tentunya harus memperhatikan beberapa prinsip-prinsip agar pelayanan yang diberikan mampu diterima secara maksimal oleh publik. Sebagai upaya untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang maksimal di Kantor Kecamatan Karanggen Kabupaten Trenggalek maka prinsip-prinsip dalam good governance harus diterapkan. Menurut Andre Roudonuwu, Welson Rompas, dan Jericho Pombengi prinsip-prinsip pada Good Governance meliputi Partisipasi, Transparansi, Responsivitas, Keadilan, Efisiensi & Efektivitas, dan Akuntabilitas. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanggen serta mengetahui kendala dalam penerapan prinsip-prinsip good governance pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanggen. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggambarkan se jelas mungkin informasi yang ada dalam penelitian.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa untuk implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanggen telah diterapkan. Pada prinsip partisipasi, keadilan, dan akuntabilitas lebih dominan dilaksanakan dari pada prinsip transparansi dan responsivitas yang tidak dominan dilaksanakan.

Kata Kunci : Pelayanan, Implementasi, Good Governnace

ABSTRAK

The government in organizing a country must surely pay attention to services. service itself is a form of communication between the government and the community. Service plays an important role in a government. In providing a service to the public, of course, it must consider several principles so that the services provided can be maximally accepted by the public. In an effort to organize maximum public services at the Karanggen District Office, Trenggalek Regency, the principles of good governance must be applied. According to Andre Roudonuwu, Welson Rompas, and Jericho Pombengi, the principles of good governance include participation, transparency, responsiveness, justice, efficiency & effectiveness, and accountability. The purpose of this study is to determine the implementation of the principles of good governance in public services at the Karanggen District Office and to find out the obstacles in applying the principles of good governance to public services at the Karanggen District Office. The method in this research is descriptive qualitative by describing as clearly as possible the information in the research.

From the results of the research, it is known that the implementation of the principles of good governance in improving public services at the Karanggen District Office has been implemented. The principles of participation, justice, and accountability are more dominantly implemented than the principles of transparency and responsiveness which are not dominantly implemented.

Keywords: Service, Implementation, Good Governance

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam mengatur sebuah negara mempunyai kewajiban untuk mengatur segala urusan yang berkaitan dengan pemerintahan, termasuk di dalamnya menyediakan sarana dan prasarana serta memberikan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat melalui sebuah pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Kasmir (Kasmir 2017:47) yaitu perbuatan dari individu maupun kelompok untuk menjamin kepuasan kepada pelanggan, antar pegawai ataupun pimpinan/atasan. Untuk membangun kepercayaan publik terhadap sistem layanan yang disediakan pemerintah kepada publik tentunya diperlukan suatu upaya pembaruan untuk peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik sangat erat kaitanya dengan *good governance*, *Good governance* sendiri merupakan suatu langkah yang dipakai oleh pemerintah sebagai upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan maka perlu dilaksanakannya prinsip-prinsip yang ada di dalam *good governance*, menurut Andre Roudonuwu, Welson Rompas, dan Jericho Denga Pombengi (Rondonuwu & Rompas, n.d.) Prinsip-prinsip *good governance* terdiri dari partisipasi, transparansi, responsivitas, keadilan, efisiensi & efektivitas, serta akuntabilitas. Di Indonesia sendiri prinsip *good governance* diatur pada (Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004) mengenai Pemerintah Daerah yang berisi tentang cara mengatur penyelenggaraan pemerintahan wajib dilaksanakan dengan asas pemerintahan umum yang berisi asas kepastian hukum, asas ketertiban, asas kepentingan umum, asas transparansi, asas yang mengutamakan hak dan kewajiban, asas professionalism, serta asas pertanggungjawaban, serta asas efisien dan efektivitas.

Berdasarkan peraturan diatas, Pemerintah Kecamatan Karanganyar yang merupakan bagian dari pemerintahan atas dasar peraturan tersebut berupaya untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* sebagai langkah untuk memaksimalkan layanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut juga didukung dengan (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014) Pasal 221 ayat (1) Terkait Pemerintahan Daerah, mengatakan bahwasanya Kecamatan diadakan untuk memaksimalkan koordinasi dalam pelaksanaan pemerintahan serta dikepalai oleh seorang camat yang memiliki tugas serta wewenang untuk mengkoordinasikan segala urusan

yang berhubungan dengan pemerintahan di lingkungan kecamatan. Sebagai seorang pemimpin, camat harus mampu memberdayakan sumber daya yang dimiliki untuk memberikan pelayanan prima kepada publik. Dalam suatu pemerintahan, kualitas pelayanan yang baik memberikan kepuasan bagi pengguna layanan dan secara tidak langsung juga memperbaiki citra dari instansi terkait, dengan demikian seringkali kualitas pelayanan yang diberikan suatu instansi tertentu menjadi cerminan dari kualitas pemerintahan itu sendiri. Secara umum pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Karanganyar meliputi permohonan SKCK, permohonan KTP, permohonan KK, serta surat rekomendasi surat pengantar izin keramaian ke Polsek/Polres. Melalui pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula terhadap instansi tersebut. Dimana pada pelayanannya Pelayanan merupakan suatu hal yang penting karena melalui pelayanan pemerintah dapat secara langsung berkomunikasi dengan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanganyar serta untuk mengetahui kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karanganyar

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah pada penelitian ini berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan terkait dengan Implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Karanganyar. Fokus penelitian ini terdiri dari 6 prinsip *good governance* menurut (Rondonuwu & Rompas, n.d.) yang meliputi partisipasi, transparansi, responsivitas, keadilan, efisiensi & efektivitas, serta akuntabilitas. Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek. Dimana dalam penelitian ini menggunakan 2 sumber data untuk mendukung keabsahan data dalam penelitian, yaitu dari data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, sedangkan pada data sekunder sumber data diperoleh peneliti secara tidak langsung yaitu dokumen resmi Kantor Kecamatan

Karangan, seperti dokumen data pegawai dan arsip literatur yang sesuai dengan penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan pada teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, kemudian dilanjutkan dengan penyajian data yang selanjutnya dilakukan analisis kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Berdasarkan (Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009) pasal 1 mengenai pelayanan publik, dimana pelayanan publik yaitu sebuah tindakan sebagai upaya untuk pemenuhan terhadap pelayanan sesuai dengan aturan yang ada bagi setiap masyarakat yang terdiri dari barang, jasa atau layanan administrasi yang diberikan oleh petugas layanan publik. Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat perlu adanya kepercayaan publik (*public trust*). Untuk membangun kepercayaan publik terhadap sistem layanan yang disediakan pemerintah kepada publik tentunya diperlukan suatu upaya pembaruan untuk peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Salah satu cara yang dapat digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu melalui implementasi prinsip-prinsip yang ada di dalam *good governance*. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memberikan kepuasan atas layanan baik berupa barang ataupun jasa dari pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti mengenai implementasi prinsip-prinsip *good governance* yang ada di Kantor Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek serta kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Karang. Dimana pada penelitian ini akan difokuskan pada 6 prinsip *good governance* menurut (Rondonuwu & Rompas, n.d.) yang terdiri dari partisipasi, transparansi, responsivitas, keadilan, efisiensi & efektivitas, serta keadilan. Narasumber informasi dalam penelitian ini melibatkan 5 orang informan/narasumber yang terbagi atas 2 orang informan/narasumber yang berasal dari pihak dari Kantor Kecamatan Karang, dan 3 orang informan/narasumber dari masyarakat Kecamatan Karang. Setelah dilakukan observasi lapangan serta wawancara kepada narasumber/informan diperoleh hasil bahwa terkait dengan implementasi prinsip-prinsip *good*

governance yang ada di Kantor Kecamatan Karangnaga pada prinsip partisipasi, keadilan, efisiensi & efektivitas dan akuntabilitas diperoleh hasil sebanyak 5 orang informan/narasumber memilih baik sedangkan pada prinsip transparansi dan responsivitas diperoleh hasil sebanyak 4 orang informan/narasumber mengatakan baik dan 1 orang informan/narasumber mengatakan cukup baik. Hasil akumulasi akhir yang telah dilakukan menunjukkan bahwa untuk Baik memperoleh point sebanyak 28 point, Cukup baik sebanyak 2 point dan Kurang baik sebanyak 0 point. Sedangkan terkait dengan kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* sejauh ini tidak ditemukan kendala yang signifikan, hal tersebut didukung dengan hasil dari nilai SKM yang diberikan oleh masyarakat Kecamatan Karangnaga terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan memiliki nilai yang baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa dalam implementasi prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari 6 prinsip, pada prinsip partisipasi, keadilan, efisiensi & efektivitas dan akuntabilitas lebih dominan diterapkan. Sedangkan pada prinsip transparansi dan responsivitas tidak dominan diterapkan di Kantor Kecamatan Karangnaga Kabupaten Trenggalek.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Karangnaga Kabupaten Trenggalek dengan narasumber/informan sebanyak 5 orang, yang terdiri dari 2 orang narasumber/informan yang berasal dari pihak dari Kantor Kecamatan Karangnaga dan 3 orang narasumber/informan yang berasal dari masyarakat, dari penelitian tersebut secara keseluruhan dan kesimpulan akhir yang diperoleh, maka peneliti memberikan saran atau rekomendasi kepada Kantor Kecamatan Karangnaga sebagai berikut :

Mampu melakukan peningkatan terhadap cara penyampaian informasi kepada masyarakat serta mampu melakukan peningkatan pada sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Karangnaga khususnya berupa komputer yang digunakan untuk memberikan penilaian kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Kecamatan Karangnaga.

DAFTAR PUSTAKA

- A, D. (2006). *Mewujudkan Good governance melalui pelayanan publik*. university perss.
- Abdul halim. (2014). *Akuntansi Sektor Publik*. salemba empat.
- Abdul Wahab, S. (2005). *analisis kebijakan: dari formulasi ke implementasi kebijakan negara*. Bumi Aksara.
- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- Agus Dwiyanto. (2014). *mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Atmosoeprapto, K. (2000). *Menuju SDM Berdaya*. PT. Elex Media Komputindo.
- Azhari. (2002). *Konsep Good Governance*. Pembaharuan.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Cahyadi, A. (2005). *PENERAPAN GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)*. 750–756.
- Dkk, S. (2005). *otonomi dalam kesatuan*. yogya pustaka.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*.
- UU No. 25 Tahun 2009. (2009).
- UU No. 32 Tahun 2004. (2004).
- UU No.23 Tahun 2014. (2014).